

Tampereen ammattikorkeakoulu
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma
Auto- ja korjaamotekniikka

Opinnäytetyö

Miko Morko

Autokorjaamon ydinprosessien kehittäminen

Työn ohjaaja: Keijo Juntunen
Työn teettäjä: Autotalo Laakkonen Oy Tampere
Tampere 2010

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto- ja kuljetustekniikka

Auto- ja korjaamotekniikka

Morko, Miko

Autokorjaamon ydinprosessin kehittäminen

Tutkintotyö

40

Työn ohjaaja

Keijo Juntunen

Työn teettäjä

Autotalo Laakkonen Oy Tampere

Toukokuu 2010

TIIVISTELMÄ

Tässä opinnäytetyössä on tavoitteena perehtyä Tampereen Autotalo Laakkosen henkilöautokorjaamon huoltoprosessin ongelmiin ja niiden ratkaisemiseen. Ongelmakohtiin on laadittu kehitysehdotuksia toiminnan parantamiseksi.

Korjaamon muuttuva liiketoiminta tuo paljon uusia haasteita, kuten uutta tekniikkaa, asiakkaiden lisääntyntä odotusten ja asiakaspalvelun tarvetta. Täten korjaamon työntekijöiden yhteistyö täytyy sujua moitteettomasti tehokkaan ja hyvän palvelun takaamiseksi.

Työ aloitettiin tutustumalla ja perehtymällä tarkemmin korjaamon nykyisiin toimintatapoihin. Työn yhteydessä haastateltiin työnjohtajia ja asentajia, jotka antoivat mielipiteensä korjaamon toiminnan ongelmiin ja niiden ratkaisemiseksi. Haastattelun tuloksista ja omista mielipiteistä on laadittu tarpeelliset kehitysehdotukset korjaamolle ja perusta opinnäytetyölle.

Avainsanat: ydinprosessi, korjaamo, motivaatio, työnjohtaja, asentaja

Automobile and Transport Engineering
Automobile and Garage Engineering

Thesis	Garage's work development
--------	---------------------------

Graduation time 2010

Co-operating Company Autotalo Laakkonen oy Tampere

In this thesis the goal was to find out different ways to develop the organization in a garage by analyzing work processes and the division of jobs and processes.

increase customer expectation and service scope and quality. Therefore it is very important for the garage's foremen and mechanics to work both efficiently and maintain

develop the work processes to improve the business.

A guideline of the problems and results was made after analyzing the results of the interview.

Key words: garage, development, foremen, mechanic

ALKUSANAT

Opinnäytetyö sai alkunsa Autotalo Laakkosen korjaamopäällikön Keijo Juntusen ideasta perehtyä Autotalo Laakkosen toimintatapojen kehittämiseen ja parantamiseen, sillä korjaamon liiketoimintaa pitää kehittää jatkuvasti paremman tuloksen toivossa.

Työ on ollut palkitseva koko prosessin ajan, koska aihe vaikutti mielenkiintoiselta ja pääsin työskentelemään kokeneiden työntekijöiden kanssa. Samalla sain siinä sivussa paljon muutakin hyödyllistä tietoa ammattitaitoni kehittämiseksi.

Haluan kiittää työn valvojaa Keijo Juntusta ja kaikkia Laakkosen työntekijöitä, jotka osallistuivat haastatteluihin ja keskusteluihin uusien toimitapojen kehittämiseksi. Lisäksi haluan kiittää tyttöystävääni tuesta ja kannustuksesta saada työ päätökseen.

Tampereella 1. kesäkuuta. 2010

Miko Morko

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
ALKUSANAT	4
SISÄLLYSLUETTELO	5
1 JOHDANTO	7
2 NYKYINEN AUTOKORJAAMON YDINPROSESSI	8
2.1 Ajanvaraus	8
2.2 Valmistelevat työt	9
2.3 Vastaanotto/ työmääräys	9
2.4 Korjaus- ja huoltotöiden suoritus	10
2.5 Laadunvalvonta	11
2.6 Auton luovutus ja laskutus	12
2.7 Jälkiseuranta	12
3 AUTOKORJAAMON NYKYISET ONGELMAKOHDAT	13
3.1 Ongelmat asentajan kannalta	13
3.1.1 Yhteistyö työnjohtajien kanssa	13
3.1.2 Epäselvät työmääräykset	14
3.1.3 Ylimääräiset työt	14
3.1.4 Työkalujen etsiminen	15
3.2 Ongelmat työnjohtajan kannalta	16
3.2.1 Yhteistyö asentajien kanssa	16
3.2.2 Aikataulun jatkuva muuttuminen	17
3.2.3 Ajankäytön heikko käyttäminen	18
3.2.4 Asentaja ei kirjoita kaikkia tekemiään töitä työmääräykseen	18
3.2.5 Vastuun ottaminen asiakastilanteessa	19
3.3 Ongelmat asiakkaan kannalta	20
3.3.1 Ajanvaraus viikkojen päähän	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Pitkä odotusaika työnvastaanotossa	21
3.3.3 Asiakaspalvelun puute	21
3.3.4 Korjaus ei valmistu ajallaan	22
3.3.5 Korjauksen jälkeinen uusintakäynti	23
3.3.6 Korjaamoon ei saada yhteyttä puhelimitse	23

3.4	Ongelmat korjaamon kannalta	25
3.4.1	Motivaatio	25
3.4.2	Suoritusaste ja tuottavuus	25
3.4.3	Reklamaatiot	25
3.4.4	Asiakastyytyväisyys ja imago	26
4	ONGELMAKOHTIEN KEHITYS- / TEHOSTUSEHDOTUKSET	26
4.1	Motivointi	27
4.2	Työmääräysten parantaminen	27
4.3	Koulutus	28
4.3.1	Asentajat	28
4.3.2	Esimieskoulutus työnjohtajille	29
4.4	Tiedonkulku	30
4.5	Työnjohdon toiminnan organisointi	31
4.5.1	Tiimijako	31
4.5.2	Ajanvaraustöiden organisointi	33
4.5.3	Ylimääräisten töiden organisointi	34
4.6	Työkalujen etsiminen	35
4.7	Tupakointi	36
4.8	Työajan tehostaminen	36
4.9	Palautelaatikko	37
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	39
	LÄHTEET	40

1 JOHDANTO

Autotalo Laakkonen Oy:n Tampereen toimipiste kuuluu Veljekset Laakkonen Oy:n sekä Autotalo Laakkonen Oy:n muodostamaan ketjuun. Ensimmäinen autoliike avattiin Joensuuhun jo vuonna 1960. Konserni työllistää yli 1000 henkilöä 20 paikkakunnalla ympäri Suomea. Edustavia merkkejä Tampereen toimipisteellä ovat Audi, Volkswagen ja Seat. Palveluihin kuuluu auto- ja vaihtoautomyynti, varaosat, korjaamopalvelut, pesupalvelut sekä korikorjaamo. (Yrjölä 2006. Konserni info)

Tehtäväni oli tutkia Tampereen Autotalo Laakkosen henkilöautokorjaamon toimintaa ja selvittää sen mahdolliset ongelmakohdat. Ongelmakohtien ratkaisemiseksi tarvitaan kehitysehdotuksia ja uusia toimintamalleja paremman palvelun takaamiseksi asiakkaalle. Autokorjaamon sisäiset toimintamallit eli ydinprosessit vaikuttavat koko korjaamon henkilökuntaan. Prosessien pääsuoritteet ovat ajanvaraus, työn vastaanotto, valmistelevat työt, huoltotoimenpiteet, laadunvalvonta, luovutus ja jälkiseuranta. Lisäksi prosesseihin vaikuttaa lukuisia muita tekijöitä, kuten työohjeet, maahantuojan tiedotteet, varaosat, valmistajan kampanjatyöt ja lainsäädännöt. Prosessin läpivieminen vaatii asentajien, työnjohtajien ja varaosamiehien välistä saumatonta yhteistyötä täydelliseen lopputulokseen pääsemiseksi. Mahdolliset ongelmat vaikuttavat merkittävästi henkilökunnan motivaatioon, työilmapiiriin ja yrityksen lopputulokseen.

2 NYKYINEN AUTOKORJAAMON YDINPROSESSI

Ydinprosessin seitsemän vaihetta kuvaavat autokorjaamon huollon jokapäiväistä työtilannetta. Asennoitumalla täyttämään nämä vaiheet huolella ja ammattitaidolla täytetään samalla asiakkaan odotukset, asiakasuskollisuus ja kannattavuus tuoda auto jatkossakin kyseiseen korjaamon huollettavaksi. Taulukossa 1 kuvataan Laakkosen henkilöautokorjaamon ydinprosessin seitsemän vaihetta ja vaiheiden osapuolet.

Taulukko 1. Huollon ydinprosessi

Tehtävä	Osapuolet
1. Ajanvaraus	Asiakas, työnjohtaja tai CallCenter
2. Valmistelevat työt	Työnjohtaja ja varaosat
3. Työn vastaanotto	Asiakas ja työnjohtaja
4. Auton korjaus tai huolto	Asentajat, työnjohtaja ja varaosat
5. Laadunvalvonta	Asentaja ja työnjohtaja
6. Auton luovutus	Työnjohtaja ja asiakas
7. Jälkiseuranta	Työnjohtaja

2.1 Ajanvaraus

Ydinprosessi ajoneuvon huoltoon tai korjaukseen alkaa ajanvarauksella. Ajanvaraus tapahtuu joko henkilökohtaisesti käymällä tai soittamalla Tampereen Autotalo Laakkosen työnjohtajalle. Kolmas vaihtoehto on soittaa Laakkosen ajanvarauskeskukseen eli CallCenteriin. Ajanvaraustilanteessa työnjohtaja tai ajanvarauskeskuksen työntekijä avaa uuden työmääräyksen ja kirjaa asiakkaan kaikki tarpeet, jotka vaikuttavat huoltoon tai korjaukseen. Lopuksi työnjohtaja varaa riittävän ajan sopivalle päivälle ja työhön sopivan asentajan. Ajanvaraus on yksi korjaamon ydinprosessin tärkeimmistä toimintavaiheista, koska syy auton vikaan tai vikoihin kirjataan ylös. Huolimattomasti tehty työmääräys vaikeuttaa asentajan työtä, jos hän ei tiedä korjattavaa vikaa. Silloin autoa ei saada kuntoon, ja asiakkaalle tulee ylimääräinen korjaamokäynti. Ajanvarauksen yhteydessä tavoitteena on myös saada oikeaa tietoa asiakkaasta ja autosta.

2.2 Valmistelevat työt

Hyvän korjaamon tavoitteena on luoda asiakkaalle hyvää ja varmaa palvelua. Asiakkaan ennakko-odotukset täyttyvät, kun kaikki valmistelut ovat jo tehty. Korjaamon tavoitteena on varata valmiiksi kaikki tarvittavat osat ja suunnitella asentajien työpäivä sille päivälle tehokkaaksi. Tämä saattaa kuulostaa helpolta tehtävältä, mutta siihen tarvitaan paljon valmistautumista. Ongelmatilanteessa auton huoltotiedot ja korjaushistoria voidaan tarkastaa, mikäli kyseessä on takuualainen työ. Mahdolliset korjaamokampanjoiden tarkistaminen, työohjeiden valmistaminen, varaosien ennakkokerääminen ja puutuvien osien tilaaminen, sijaisauton varaaminen sekä erikoistyökalujen tarkastaminen kuuluvat tähän valmistelevaan työhön. Jos jotain ongelmia tai viivästyksiä ilmenee, siitä tulee ilmoittaa heti asiakkaalle turhien uusintakäynnin vähentämiseksi.

2.3 Vastaanotto/ työmääräys

Huoltopäivänä asiakas tuo auton sovittuun aikaan korjaamon eteen pysäköintialueelle ja ilmoittautuu työnjohtajalle. Työnjohtaja pyytää asiakkaan auton rekisterinumeroa, jonka perusteella löydetään oikea työmääräys Automaster-ohjelmaa käyttäen.

Auton vastaanottoon on syytä varata riittävästi aikaa käydä työmääräys läpi huolella asiakkaan kanssa. Työnjohtaja käy läpi asiakkaan kanssa työmääräykselle kirjatut työt ja tiedustelee tarvittavat mahdolliset lisätyöt ja asiakkaan toivomukset. Tarvittaessa työnjohtaja voi vastaanottotilanteessa asiakkaan kanssa tarkastaa tai paikallistaa vian ja koeajaa autoa ennen huollon aloittamista. Työnjohtaja tarkastaa, että asiakkaan yhteystiedot ovat ajan tasalla ja auton asiakirjat sekä tarvittavat tiedot huoltoon tai korjaukseen ovat mukana. Samalla varmistetaan auton pysäköintipaikka ja rivi, joka merkitään työmääräykseen. Asiakkaalle annetaan kustannusarvio ja tehdään yhteenveto autolle tehtävistä huolloista ja korjauksista. Työnjohtaja selvittää kuinka asiakkaan tavoittaa huollon aikana, arvioi mahdollisen valmistumisajan ja ilmoitustavan. Lopuksi pyydetään asiakkaan allekirjoitus hyväksytyyn työmääräykseen sovituista töistä ja annetaan asiakkaalle kopio työmääräyksestä. Asiakasta neuvotaan tarpeen mukaan sijaisauton hankinnassa tai julkisten kulkuvälineiden käytöstä, ennenkuin aletaan tehdä seuraavaa työtä. Tämän jälkeen työmääräin, auton asiakirjat ja avaimet laitetaan

muovitaskuun, joka pistetään erilliseen koriin, josta hallityönjohtaja käy hakemassa ne ja organisoimassa eteenpäin.

Kesken päivän tulevien ylimääräisten töiden osalta menetellään tapauskohtaisesti. Työnvastaanottotilanteessa menetellään samalla tavalla kuin ajanvarausta tehdessä. Työnjohtaja tekee työmääräyksen asiakkaan kertoman vian mukaan. Samalla tarkastetaan millainen tilanne korjaamossa sillä hetkellä on. Lopuksi arvioidaan tapauskohtaisesti, saadaanko auto samana päivänä korjaukseen vai pitääkö tilata uusi aika. Mikäli vikaa ei pystytä heti määrittämään, pyritään auto ottamaan mahdollisimman pian vikadiagnoosiin. Tämän jälkeen asiakkaalle ilmoitetaan, milloin mahdollinen korjaaminen voidaan suorittaa. Yleensä nopeat välityöt ja uusintakäynnit yritetään saada tehtyä samana päivänä.

2.4 Korjaus- ja huoltotöiden suoritus

Asentaja saa joko halli- tai työnjohtajalta muovitaskun tai käy omatoimisesti hakemassa lokerikostaan. Se sisältää yleensä työmääräyksen, avaimet, huoltokirjan ja mahdolliset muut dokumentit, jos autoa on jo aikaisemmin tutkittu samasta viasta.

Asentaja etsii auton pysäköintialueelta työmääräykseen merkitystä paikasta. Ennen autoon astumista asentaja kiertää auton ja tarkastaa mahdolliset ulkoiset vauriot, kuten naarmut ja kolhut. Työmääräykseen kirjoitetaan mittaristossa näkyvät ajokilometrit. Auto ajetaan korjaamohalliin tai tarvittaessa pieni lenkki vian paikallistamiseksi, että tiedetään vian korjaantuneen korjaustilanteen jälkeen. Asentaja tekee täydellisen korjaustoimeksiannon ja suorittaa kaikki työmääräyksen kohdat, käyttäen ajan tasalla olevia huolto-ohjeita ja niissä määrättyjä työkaluja. Tarvittavat varaosat asentaja hakee varaosamyynnistä. Huoltoon on yleensä enakkoon kerätty kaikki tarvittavat osat työmääräyksen ja huoltoselosteen kanssa. Työn tehtyään asentaja kuittaa tehdyt työvaiheet valmiiksi, jotta kaikki tulee varmasti suoritetuksi. Jotkut asentajat merkitsevät huolellisesti jokaisen työvaiheen työmääräykseen, mutta toiset merkitsevät tekemänsä työvaiheen OK merkein. Työmääräykseen merkitään kaikki mahdolliset viat ja puutteet. Asentaja käy kysymässä mahdollista lisätyölupaa työnjohtajalta, joka ensimmäiseksi tarkastaa ja varmistaa asiakkaalta hyväksynnän lisätyöhön, koska ne

eivät sisälly alkuperäiseen kustanusarvioon. Näin toimitaan myös tapauksissa, joissa lisätyöt pysyisivät kustannusarvion sisällä 15 % AUNE-ehtojen mukaisesti.

Jos korjausta suorittaessa ilmenee tarvetta tehdä tilaukseen kuulumattomia lisätyitä, tulee korjaamon saada niihin asiakkaan lupa. Korjaamon tulee lupaa kysyessään ilmoittaa , aiheuttaako lisätöiden lykkääminen vaaraa asiakkaan terveydelle tai omaisuudelle. Jos asiakkaaseen ei ole saatu yhteyttä työn laatuun ja laajuuteen nähden kohtuullisessa ajassa lisätöistä sopimista varten, korjaamo saa tehdä vain vähäisiä ja tarpeellisia tilaukseen kuulumattomia lisätyitä. Lisätöiden kustannukset saavat olla enintään 15 prosenttia työtilaukseen merkitystä kiinteästä hinnasta tai hinta-arviosta, kuitenkin enintään 1.000 markkaa (168,19 euroa).

Työtilauksen muuttaminen ja lisätyöt. Moottoriajoneuvojen ja niiden osien korjausehdot [online] [viitattu 18.5.2010] <http://personal.inet.fi/yritys/mikkoy/aune.html>

Mikäli lisätyölupa sallitaan, työnjohtaja kirjaa uuden työvaiheen työmääräykseen ja asentaja suorittaa tarvittavat lisätyöt. Lopuksi asentaja ajaa tarvittaessa pienen koeajon, käyttää auton pesussa tai vie auton pysäköintipaikalle. Auto peruutetaan aina ruutuun. Työmääräykseen merkitään koeajokilometrit, tarvittavat kuittaukset, auton pysäköintiruutu ja lopuksi se viedään työnjohtajalle.

2.5 Laadunvalvonta

Laadunvalvonta ja tehdyn työn tarkastus on merkkikorjaamon toimeksianto varmistaa työn hyvä laatu, ehkäistä reklamointeja ja uusintatyötä.

Valmiiksi huolletulle tai korjatulle autolle tehdään satunnaisesti uusintatarkastus nosturilla. Tarkastuksessa käydään läpi kaikki työmääräyksen ja huoltoselosteen kohdat. Laatutarkastus ja dokumentointi muualla teetetystä työstä täytyy tarkastaa. Ennen auton luovutusta pitäisi kaikki asiakasta ja autoa koskevat dokumentit olla valmiina. Laadunvalvontaan kuuluu myös palvelun taso, sillä hyvästä laadusta ja palvelusta asiakas saa hyvän ja asiallisen kuvan korjaamosta.

2.6 Auton luovutus ja laskutus

Asentajan tuo valmiin työmääräyksen ja siihen kaikki tarvittavat dokumentit ja avaimet muovitaskussa sille työnjohtajalle, joka on ottanut auton vastaan tai seuraavalle vapaana olevalle työnjohtajalle. Tarvittaessa asentaja voi selostaa ja tarkentaa työnjohtajalle kyseiseen työhön liittyviä yksityiskohtia. Työmääräyksen saatuaan työnjohtaja hakee tietokannasta kyseisen työn ja tarkastaa työmääräykselle kirjattuja tapahtumia, varaosia, työvaiheiden kokonaisuuksia ja asentajan huomautuksia. Asentajat merkitsevät aina työn aloittamis- ja lopettamismisajan tietokoneelle, mistä työnjohtaja näkee työhön käytetyn ajan. Normaalihuolloissa ja korjaustöissä käytetään tehtaan ilmoittamia ohjeaikoja. Kun työmääräys on laskutusta vaille valmis, työnjohtaja ilmoittaa asiakkaalle työn valmistumisesta soittamalla tai tekstiviestillä. Asiakkaan tullessa noutamaan autoaan otetaan hänet vastaan henkilökohtaisesti. Työnjohtaja selvittää asiakkaalle työmääräyksestä autoon tehdyt työt, asentajan tekemät havainnot, mahdolliset tekemättömät korjaukset ja tarjoaa ratkaisumalleja niihin. Seuraavaksi selvitetään asiakkaalle maksettavaksi jäävä osuus, sovitaan maksutavasta ja tulostetaan valmis lasku asiakkaalle. Lopuksi asiakkaalle neuvotaan auton sijainti korjaamon parkkipaikalla ja opastetaan kassalle. Mikäli asiakas haluaa nähdä vaihdetut osat, ne tulee näyttää hänelle.

Jos auton huoltoa tai korjausta ei ole tehty sovitusajassa yllättävien ongelmien tai puuttuvien varaosien vuoksi, niin silloin sovitaan asiakkaan kanssa uudesta aikataulusta. Tällaisissa tapauksissa sijaisautoa voidaan tarjota Avikselta. Avis on Laakkosella toimiva autovuokraamo. Kun auto on saatu korjattua, toimitaan samalla tavalla kuin normaalissa auton luovutuksessa.

2.7 Jälkiseuranta

Ydinprosessin viimeinen osa-alue kattaa asiakastyytyväisyyden seurannan. Korjaamon tavoitteena on tarkastaa tehdyn työn laatu ja asiakkaan odotusten täyttyminen. Tässä prosessissa molemmat osapuolet pääsevät vielä vaikuttamaan. Asiakas voi reklamoida virheistä tai antaa positiivista palautetta hyvästä työstä ja palvelusta. Korjaamo voi vielä jälkiseurannalla mahdollisesti saada tyytymättömät asiakkaat tyytyväiseksi ja korjata mahdolliset virheet. Jälkiseurannalla voidaan sitouttaa asiakasta eli saavuttaa

asiakasuskollisuutta. Lisämyyntiä korjaamolle saadaan tarjoamalla asiakkaalle seuraaviin huoltoihin lisähuoltoja tai erikoistarjouksia.

Työnjohtaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen korjaamokäynnin jälkeen viikon sisällä ja laatii yhteydenotosta raportin. Mahdollisista reklamaatioista selvitetään syyt ja huolehditaan, että ongelmat saadaan korjatuksi. Käydystä palautteesta päätetään erillisiä kehitystoimenpiteitä korjaamon toiminnan parantamiseksi parempaan tulokseen pääsemiseksi.

3 AUTOKORJAAMON NYKYISET ONGELMAKOHDAT

Tässä osiossa perehdytään Tampereen Autotalo Laakkosen henkilöautokorjaamon nykyisen toiminnan ongelmakohtiin. Suurin osa korjaamon ongelmakohdista perustuu omiin kokemuksiin ja näkemyksiin korjaamossa työharjoittelussa ollessani ja lopputyön aikana.

3.1 Ongelmat asentajan kannalta

Tässä osiossa perehdytään ongelmiin asentajien näkökulmasta. Taulukossa 2 kerrotaan lyhyesti asentajien ongelmista ja niiden seuraamuksista.

3.1.1 Yhteistyö työnjohtajien kanssa

Ensiksi esiin tuli asentajien ja työjohtajien yhteistyöongelmat. Asentajien ja työnjohtajien välinen yhteistyökyky, tiedonkulku ja asenne vaikeuttavat päivittäin molempien töitä korjaamossa. Esim. työnjohtajalta pyydetty huoltoseloste tai pyyntö lisätöihin saattaa kestää tuntejakin, mikä viivästyttää työn valmistumista ja alentaa tuottavuutta korjaamossa.

Asentajien mielestä työnjohtajat kohtelevat heitä huonosti ja välinpitämättömästi, eivätkä saa minkäänlaista palautetta hyvästä työstään. Tämä on huono asia työilmapiirin ja asentajien motivaation kannalta. Työmotivaation väheneminen alentaa korjaamon tuottavuutta. Tämä näkyy myös asentajan työn laadussa ja huolellisuudessa. Pahaa

mieltä asentajat purkavat työtovereihin, työnjohtajiin tai jopa korjaamohalliin tullessiin asiakkaihin. Nämä negatiiviset asiat vaikuttavat valtavasti koko korjaamon tuottavuuteen ja asiakastyytyväisyyteen. Korjaamolle aiheutuu virheistä lisäkustannuksia ja asiakkaalle uusintakäyntejä.

3.1.2 Epäselvät työmääräykset

Epäselvät ja vajaat työmääräykset vaikeuttavat asentajien töitä, varsinkin vian hakua korjaustilanteessa. Toisin sanoen työmääräykseen ei ole selvästi kirjoitettu, mikä autossa on vikana tai mitä sille pitäisi tehdä. Asentajalta saattaa kulua paljon aikaa vian paikallistamiseen tai selvittäessään työnjohtajalta lisätietoja. Tähän prosessiin menee molempien tehokasta työaikaa hukkaan, kun ajanvaraustilanteessa vikaa ei ole selvitetty tarpeeksi huolellisesti. Pahimmassa tapauksessa vikaa ei saada korjattua ja asiakas joutuu käymään uudestaan korjaamolla.

3.1.3 Ylimääräiset työt

Päivän mittaan korjaamolle tulee pieniä töitä, joilla voidaan täyttää asentajien päivittäistä työaikaa. Ylimääräiset työt tehdään ajanvaraustöiden lisäksi sopivassa välissä, jos aikaa on. Tällaisia ovat esim. autoihin tulleet äkilliset viat ja sekä pienet työt, kuten polttimoiden vaihdot, vikadiagnoosit ja asiakkaan tekemät reklamaatiot huollon tai korjauksen jälkeen. Ylimääräiset työt ovat töitä, joita ei ole ennalta sovittu ajanvarauksessa vaan, jotka tulevat suoraa huoltoon.

Kesken päivää tulevien ylimääräisten töiden vuoksi asentaja joutuu keskeyttämään työnsä ja siirtymään työstä toiseen. Tämä tuottaa lisäpaineita ja kiirettä töiden aikataulussa pysymiseen. Saatuaan ylimääräisen työn tehtyä, asentajan täytyy palata keskeneräiseen työhönsä ja muistaa mitä oli tekemässä. Paineessa ja kiireessä virhe- ja huolimattomuusriskit lisääntyvät ja niitä joudutaan mahdollisesti myöhemmin korjaamaan talon laskuun. Tämä vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen ja voi johtaa jopa korjaamon tai peräti automerkin vaihtoon, jolloin menetetään merkkiuskollisuus.

3.1.4 Työkalujen etsiminen

Autotalo Laakkosella huolletaan kolmea eri ajoneuvomerkkiä: VW, AUDI ja SEAT sekä VW-hyötyautoja, joiden korjaamisen tarvitaan paljon työkaluja, koneita, testereitä ja erikoistyökaluja. Lisäksi tehtaot ja automerkit vaativat erikoistyökalut ajoneuvomerkin huoltamiseen. Asentaja tarvitsee tiettyyn huoltoon tietynlaisia työkaluja, joilla huoltotyöt tehdään.

Korjaamolla on ongelmana se, että työkaluja ei palauteta oikealle paikoilleen. Tällöin työkalujen etsimiseen kuluu tehokasta työaikaa. Tiettyjä työkaluja on rajattu määrä ja usein esim. jarrujen täyttö- ja ilmauslaitteet, akkutesterit ja muut testerit ovat yhtä aikaa käytössä. Tällöin asentajan tulisi käyttää odotusaika tehokkaasti johonkin muuhun työvaiheeseen, mutta valitettavasti näin ei pystytä aina toimimaan.

Taulukko 2. Asentajien ongelmien syitä ja seurauksia.

Ongelma:	Syy:	Seuraus:
Yhteistyö työnjohtajien kanssa	Tiedonkulku ei toimi, ei anneta hyvää palautetta ja ei arvosteta työjohtajia.	Työilmapiiri ja motivaatio huononevat, tuottavuus huononee ja virheet lisääntyy
Ylimääräiset työt	Huono organisaatio töiden jaossa ja asentajia painostetaan nopeampaan työskentelyyn	Vanhat työt eivät valmistu, virheet lisääntyvät paineen ja kiireen kasvaessa → uusintakäyntejä
Epäselvät työmääräykset	Työnjohtajat tekevät työmääräykseen puutteellisesti tai epämääräisesti	Asentajan ei tiedä mitä vikaa hakea epämääräisen tiedon takia → työ pitkittyy tai ei saada korjattua
Liian vähän aikaa töiden tekemiseen	Painostetaan liikaa	Työmotivaatio vähenee, kiire lisää virheitä ja tuottavuus alenee
Laskutetaan liian pieniä korjausaikoja	Laskutetaan vähemmän aikaa kuin asentaja käyttää töihin	Asentajien palkka pienenee → työmotivaatio alenee

3.2 Ongelmat työnjohtajan kannalta

Tässä osiossa perehdytään ongelmiin työnjohtajien kannalta. Taulukossa 3 kerrotaan lyhyesti työnjohtajien ongelmista ja niiden seuraamuksista.

3.2.1 Yhteistyö asentajien kanssa

Työnjohtajien ja asentajien välinen yhteistyö pitäisi sujua saumattomasti hyvä työtuloksen saamiseksi. Työnjohtajien kova kiire työnvastaanotossa yleensä heijastuu myös korjaamon asentajille. Tällaisessa työympäristössä tiedonkulku ei tavoita kaikkia henkilöitä, joita tieto koskisi. Kovassa kiireessä työnjohtajat tekevät nopeita päätöksiä,

jotka ei aina miellytä asentajia. Tämä vaikuttaa työnjohtajien ja asentajien väliseen suhteeseen alentavasti, jolloin työympäristö ja motivaatio kummallakin osapuolella kärsivät. Työnjohtaja voi käyttää myös omaa esimiesasemaansa väärin oman etunsa hyväksi tai ihan muuten vaan. Ongelmaksi muodostuu yhteistyö asentajan ja työnjohtajan välille, jotka eivät tule toimeen keskenään ja täten välttelevät toisiaan tai riitaantuvat.

3.2.2 Aikataulun jatkuva muuttuminen

Työnjohtajien ongelmana on aikataulujen jatkuva muuttuminen päivän mittaan. Asentajille on yleensä varattu päivä täyteen töitä ajanvarauksilla, mutta ylimääräisiä töitä joudutaan tekemään muutamia päivässä. Yleisimmät ongelmat aiheutuvat ylimääräisistä töistä, asentajien yllättävistä poissaoloista ja töiden pitkittymisestä.

Ylimääräiset työt sekoittavat aikataulua, koska työt annetaan seuraavalle vapaana olevalle asentajalle, jolla edellinen työ on vielä kesken ja ajanvarauskalenteri jätetään huomioimatta. Tämä johtaa mahdolliseen töiden sekoittamiseen asentajien kesken. Vapaana olevan asentajan ajanvaraustyö siirtyy seuraavalle asentajalle ja tämän työ seuraavalle. Tämä noidankehä koituu työnjohtajan harteille saada kaikki työt alkuun ja kaikille töille oikeat osaajat. Ylimääräiset työt annetaankin usein asentajalle, jolla edellinen työ on vielä kesken. Tämä pitkittää valitettavasti kesken olevan työn valmistumista, mutta työt voivat pitkittyä muistakin syistä. Yleisimmät syyt ovat odottamattomat vaikeudet auton korjauksessa tai huollossa ja tarvittavien varaosien puuttuminen varastosta.

Aikataulumuutoksiin vaikuttaa vielä asentajien yllättävät poissaolot ja sairastumiset. Ongelmaa ei aiheudu, mikäli asentaja ilmoittaa poissaolosta viimeistään edellisenä päivänä. Tällöin työnjohtaja voi perua tai siirtää asentajalle varatut työt toiselle asentajalle. Ongelma tulee, jos asentaja sairastuu illalla tai yöllä. Tällöin työnjohtaja saa tiedon vasta seuraavana aamuna, jolloin työnjohtaja ei ehdi perua tai siirtää järkevästi töitä toiselle asentajalle. Kaikille asentajille on yleensä varattu päivä täyteen ajanvaraustöitä, joten kukaan ei voi tehdä poissaolevan asentajan töitä. Vaihtoehtoksi tässä tapauksessa on sopia asiakkaan kanssa uudesta ajasta tai teettää ylimääräisenä työnä toisella asentajalla sopivassa kohdassa. Tapauksesta riippuen yleensä pyritään

sopimaan uusi korjausaika, jottei se johtaisi vuokra-auton lainaamiseen korjaamon laskuun työn myöhästymisen vuoksi.

Korjaamosta riippumaton aikataulumuutos on asiakkaan auton myöhästyminen tai tuomatta jättäminen. Mikäli autoa ei ole tuotu ajoissa korjaamolle, täytyy asentajille antaa silloin muita töitä ja asiakkaalle tilata uusi korjaamo aika.

3.2.3 Ajankäytön heikko käyttäminen

Kiire ei ole vain asentajien kiire vaan myös työnjohdon. Työnjohtajalle kiireen aiheuttaa monet eri syyt. Asiakkaiden runsas määrä työnvastaanotossa, jatkuva puhelimeen vastaaminen ja aikataulun jatkuva muuttuminen pitää työnjohtajan kiireisenä koko päivän. Työnjohtaja saattaa olla päivän aikana pitkäänkin poissa työpisteeltä tehdessään muita juoksevia menoja korjaamohallissa tai muualla liikkeessä. Tällöin usein asiakkaita pääsee kertymään jonoon työnjohtoon. Lisäksi asentajat tuovat valmiita töitä työnjohtajan pöydälle. Asiakasta on aina palveltava ennen muita töitä, tällöin ei työnjohtaja ehdi laatia kaikkia työmääräyksiä valmiiksi asti ja ilmoittaa valmistuneesta työstä asiakkaalle. Huonosta ajankäytöstä johtuvat töiden viivästyminen, sekä asiakkaan lupauksen pettäminen, mikä johtaa asiakastyytymättömyyden huononemiseen ja etenkin työnjohtajien työmotivaation alenemiseen ja stressaantumiseen.

3.2.4 Asentaja ei kirjoita kaikkia tekemiään töitä työmääräykseen

Työnjohtajille ja asentajille koituu usein sama harmi, epäselvä työmääräys. Asentajien mielestä työnjohtajat kirjoittavat liian vähän tai epäselvästi työmääräyksiin. Tämä pätee myös asentajiin. Kaikki eivät aina kirjoita tarpeeksi tarkasti tai eivät kirjoita mitään, vaan jättävät OK merkinnän. Tämä on yleensä aika laaja käsite ja vaikea tulkita hankalimmissa korjaustapauksissa.

Asentajan täytyy kirjoittaa työmääräykseen aina kaikki työkohdat, mitkä hän on suorittanut ja mahdollisesti tarkentaa hankalimpia asioita. Lisäksi asentajan tarvitsee säilyttää kaikki dokumentit huollosta työnjohtajalle, esimerkiksi akuntetaustadokumentti. Työnjohtajalla työnvastaanotossa ei aina riitä aikaa juosta korjaamohalliin kyselemään asentajilta lisätietoa. Ongelmia muodostuu epäselvissä työmääräyksissä silloin, kun työnjohtaja kirjoittaa laskun useita päiviä myöhemmin, esimerkiksi takuualaiset työt.

Tällöin asentaja ei välttämässä enää muista tarkasti kaikkia tekemiään töitä tai ollenkaan, jolloin työnjohtajan työ vaikeutuu laskuttaessaan työtä.

3.2.5 Vastuun ottaminen asiakastilanteessa

Työnjohtajan työ työnvastaanotossa on hyvin paljon asiakaspalvelutyötä ja kaikki ihmiset eivät sovellu asiakaspalvelutyöhön. Asiakas on korjaamon tärkein henkilö, joka tuo korjaamolle palkan heidän työstään. Maailmassa ei ole kahta samanlaista ihmistä ja työnjohtaja joutuu työssään kommunikoimaan monen erilaisen ihmisen ja persoonan kanssa. Asiakaspalvelutaito tulee ilmi hankalien asiakkaiden kanssa, jotka ovat suuttuneita, henkisesti tai fyysisesti päällekkäviä tai muuten vaan hankalia. Nämä asiat vaikeuttavat ja stressaavat työnjohtajien päivittäistä työtä. Vastuun ottaminen ja hyvän ammattitaidon näyttäminen ongelmatilanteessa vaatii työnjohtajalta hyvää itseluottamusta ja rohkeutta. Heikoimmillaan työnjohtaja syyttelee asentajia ja muita työtovereitaan suuttuneelle asiakkaalle, mikä ei näytä asiakkaan silmissä hyvältä. Asiakas menettää uskottavuutta korjaamoon, jolloin korjaamo menettää asiakkaita ja tulos huononee.

Taulukko 3. Työnjohdon ongelmien syitä ja seurauksia.

Ongelma:	Syy:	Seuraus:
Yhteistyö asentajien kanssa	Kiireestä johtuva painostus Tiedonkulun katkeaminen Johtamisen väärinkäyttö	Työympäristö, motivaatio heikkenee ja tieto ei tavoita kaikkia.
Aikataulun jatkuva muuttuminen	Asentajien poissaolot Ylimääräiset työt Pitkittyvät työt Autoa ei tuoda ajoissa korjaamolle	Työt viivästyvät ja asiakkaille tulee harmillisia uusintakäyntejä ja reklamoitteja.
Huono ajankäyttö	Paljon asiakkaita Työnjohdon huono organisointi	Työt viivästyvät, jatkuva kiire aiheuttaa ongelmia ja asiakas joutuu odottamaan pitkään
Asentaja ei kirjoita kaikkia tekemiä töitä	Asentajat eivät ole kirjoittaneet kaikkia asioita, mitä ovat tehneet autolle.	Laskutus vaikeutuu ja työnjohtajan kiire lisääntyy
Vastuun ottaminen asiakastilanteessa	Hankalat asiakkaat Huono asiakaspalvelutaito	Työnjohtajan motivaatio ja stressi lisääntyy

3.3 Ongelmat asiakkaan kannalta

Tässä osiossa perehtään ongelmiin asiakkaan näkökulmasta. Taulukossa 4 on kerrottu lyhyesti asiakkaan ongelmista ja niiden seuraamuksia.

3.3.1 Ajanvarausviikkojen päähän

Asiakkaalle auto on tärkeä kulkuneuvo päivittäisessä käytössä. Auton huoltoon tai korjaukseen jättäminen hankaloittaa asiakkaan normaalia kulkemista ilman autoa, ellei

toista autoa saada käyttöön ja yleisillä kulkuneuvoilla ei pääse. Tämänkokoisessa korjaamossa ajanvarausjono on yleensä viikon tai enemmän. Asiakkaalle viikko on vielä hyväksyttävä odotusaika, mutta kaksi viikkoa on jo liian pitkä aika. Syy pitkiin odotusaikoihin on sää, vuodenajat ja lomakaudet. Talvisin autoihin tulee kovilla pakkasilla paljon vikoja ja lomakaudella asiakkaat haluavat auton huollettavaksi. Myös henkilöstöpula aiheuttaa jonoa ajanvarauksessa korjaamoasentajien kesälomien aikaan. Asiakkaita turhauttavat pitkät odotusajat, koska he tarvitsevat autoa ja täten saattavatkin hakea korjausta muualta.

3.3.2 Pitkä odotusaika työnvastaanotossa

Työnvastaanotossa Laakkosella pääsääntöisesti työskentelee 4-5 työnjohtajaa. He edustavat Volkswagenia ja Seatia. Audilla ja VW hyötyautolla on oma korjaamo-, työnvastaanotto- ja myymäläpuolensa. Asiakkaalle pitkät jonotus- ja odotusajat ovat turhauttavia, sillä heillä saattaa olla paljon muutakin asiaa hoidettavana. Päivän aikana työnjohtajien määrä työnvastaanotossa vaihtelee pääosin poissaolojen, koulutuksien, lomien ja taukojen aikana. Normaalisti aamuisin ja iltaisin jonotusajat ovat pahimmillaan, koska asiakkaat tuovat autonsa aamulla ennen töihin menoa ja hakevat töistä päästyään.

Päivän mittaan työnjohtajien kiireiden ja taukojen kiertäessä työnvastaanotossa saattaa pahimmillaan olla yhtä työnjohtajaa kohtaa useita asiakkaita. Tämä lähtökohta on huono asiakaspalvelulle ja asiakkaalle, koska he joutuvat odottamaan useita minuitteja tai jopa kymmeniä minuitteja.

3.3.3 Asiakaspalvelun puute

Asiakkaalla on aina ennakko-odotuksia hyvään ja ammattitaitoiseen asiakaspalveluun. He haluavat ammattitaitoista, joustavaa, rehellistä, neuvovaa ja varsinkin asiakkaan ongelmaan paneutuvaa palvelua. Asiakkaita on paljon erilaisia ja jokaisella on erilaiset tarpeet. Työnjohtajalla on työnvastaanotossa suuri vastuu, koska hän on antaa asiakkaalle vahvimman mielikuvan korjaamosta ja siitä, millaista vastinetta hän saa rahoilleen. Työnjohtajan pahimpia virheitä asiakaspalvelussa on välinpitämättömyys. Tällöin asiakkaat saattavat kokea, että heidän ongelmansa ei kiinnosta tai heitä

huijataan. Liiallinen mielistely ei myöskään miellytä asiakasta. Työnjohtaja ei ole ainoa asiakaspalvelija korjaamolla. Asiakkaat pääsevät myös korjaamohallin puolelle seuraamaan korjaustapahtumaa. Asentajien työntekoa asiakkaat eivät saa häiritä, mutta yleensä asentajat eivät halua ylimääräistä yleisöä niskansa taakse seuraamaan tämän jokaista liikettä. Asentajien työskentely häiriintyy liian innokkaiden asiakkaiden vuoksi, minkä takia asentajat eivät halua asiakkaita korjaamohalliin. Asiakas yleensä vaistoa tämän ja kokee asian negatiiviseksi. Nämä asiat johtavat alentavasti asiakastyytyväisyyteen ja korjaamon imagoon.

3.3.4 Korjaus ei valmistu ajallaan

Asiakas haluaa tietää auton valmistumisajan korjauksesta tai huollosta. Työnjohtaja arvioi tarvittavan ajan, joka perustuu neljään tekijään, taulukko 5. Työn valmistumisaika perustuu työnjohtajan kokemuksiin, maahantuojan ilmoittamiin ohjeaikoihin, asentajan taitoihin, tehokkuuteen sekä työn vaativuuteen. Työnjohtajan ilmoittama työn valmistumisaika on asiakkaalle ehdoton maksimiaika. Työn viivästymisestä asiakas kokee pettymystä ja saattaa vaatia hinnan alennusta. Tämä johtaa erimielisyyksiin asiakkaan ja työnjohtajan kanssa laskutustilanteessa, mistä seuraa asiakastyytyväisyyden ja korjaamo imagon heikkeneminen.

Taulukko 5. Työn varausaikaan perustuvat tekijät

Valmistumisaikaan perustuvat tekijät:	Peruste:
Työnjohtajan kokemus	Työnjohtajan kokemus/tieto arvioida ja organisoida tarvittava työaika, sekä motivoida asentaja siihen työhön tehokkaasti
Ohjeajat	Maahantuojan ilmoittamat ohjeajat korjauksiin ja huoltoihin.
Asentajan kokemus ja tehokkuus	Asentajan kokemuksen tunteminen ja hänen tehokkuuden tiedostaminen.
Työn vaativuus	Eritasoisten töiden vaativuustaulukko.

3.3.5 Korjauksen jälkeinen uusintakäynti

Korjauksen tai huollon jälkeen asiakas olettaa auton olevan täysin kunnossa siltä osin, mitä on sovittu tehtäväksi. Sitä varten asiakas on autonsa tuonut korjattavaksi. Korjauksen jälkeen asiakasta harmittaa ja suututtaa mielettömästi, mikäli auton vika ei olekaan korjaantunut tai vika uusiutuu. Tällaisia tapauksia ovat usein moottorien vikavalojen ilmestyminen koetauluun huollon tai korjauksen jälkeen. Auton mekaanisen korjaustoimenpiteen jälkeinen uusintakäynti saattaa johtua asentajan tai työnjohtajan kiireen, huolimattomuuden, motivaatio tai kokemattomuuden takia. Tällaisia virheitä sattuu isossa korjaamossa päivittäin, minkä vuoksi autoja ei saada aina ensimmäisellä kerralla täysin kuntoon. Tämä johtaa asiakkaan tyytymättömyyteen korjaamoa kohtaan, mikä heikentää korjaamon imagoa ja aiheuttaa lisäkustannuksia.

3.3.6 Korjaamoon ei saada yhteyttä puhelimitse

Ennen korjaamoon tuloa asiakkailta on tapana soittaa ja kysyä korjauksesta tai tilata aika, ettei heidän tarvitse turhaan tulla käymään paikanpäällä. Usein työnvastaanotossa on kova kiire ja puhelimeen ei keritä vastamaan. Tätä varten korjaamolta löytyy callcenter, jonka tarkoituksena on ottaa vastaan ajanvarauksia. Soittojen määrä saattaa ylittää vastaajien kapasiteetin ja asiakasta ei päästä palvelemaan puhelimitse. Tämä harmittaa ja turhauttaa asiakasta, sillä hänellä voi olla akuutti ongelma. Esimerkiksi tienpäälle hajonnut auto. Kun puhelimella ei saada yhteyttä, tämä johtaa useisiin valituksiin korjaamolla, jolloin asiakastyytyväisyys kärsii ja korjaamon imago heikkenee.

Taulukko 4. Asiakkaiden ongelmia ja niiden seurauksia.

Ongelma:	Syy:	Seuraus:
Ajanvaraus viikkojen päähän	Säät, lomakaudet ja henkilökunnan poissaolot	Asiakas etsii toisen korjaamon, jolloin korjaamo menettää asiakkaita
Pitkä jonotusaika työnvastaanotossa	Liian vähän henkilökuntaa, henkilökunnan poissaolot ja organisointi	Asiakas turhautuu ja reklamoi siitä työnjohtajalle, jolloin työnjohtaja stressaantuu ja kiireen lisääntyessä virheen mahdollisuus lisääntyy.
Asiakaspalvelun puute	Henkilökunnan koulutus	Asiakas turhautuu huonosta palvelusta, jolloin työnjohtaja stressaantuu. Asiakastyytyväisyys ja imago huononevat, jolloin korjaamo menettää asiakkaita.
Korjaus ei valmistu ajallaan	Organisointi, varaosapuute ja asentajan tai työnjohtajan huolimattomuus	Asiakas turhautuu ja reklamoi, jolloin korjaamo menettää tuottoa. Asiakastyytyväisyys ja imago huononevat.
Uusintakäynti	Organisointi, varaosapuute ja korjauksen huolimattomuus	Asiakkaalle tulee turhauttava uusintakäynti → korjaus korjaamon laskuun. Asiakastyytyväisyys ja imago huononevat.
Korjaamoon ei saada yhteyttä	Liian vähän henkilökuntaa Kiire → puhelimeen ei vastata	Asiakas turhautuu ja etsii toisen korjaamon, jolloin korjaamo menettää asiakkaita.

3.4 Ongelmat korjaamon kannalta

Viimeiseksi ongelmia käsitellään korjaamon kannalta, miten asentajien, työnjohtajien ja asiakkaiden ongelmat vaikuttavat korjaamon liiketoimintaan.

3.4.1 Motivaatio

Motivaatio on psykologinen halu tehdä ja panostaa työhön. Panostus voi näkyä ajankäytössä, tehokkuudessa tai ajatustyöskentelyssä, ennen kaikkea motivaatio on vapaaehtoista henkilökohtaista lisäpanostusta työhön. Motivaatioon korjaamossa kannattaa panostaa, koska siitä saatava hyöty on suuri ja motivoitunut henkilö tekee parempaa tulosta. Ilman motivaatiota työntekijän työn laatu heikkenee. Tästä saattaa seurata virheitä korjauksessa, työn viivästyminen, asiakastyytyväisyyden heikkeneminen ja lisäkustannuksia korjaamon laskuun huonosta työstä.

3.4.2 Suoritusaste ja tuottavuus

Suoritusaste tarkoittaa sitä, miten tehokkaasti työntekijä käyttää työajan hyväkseen. Jos työntekijä suoriutuu työstä tarkalleen tehtaan antaminen työvaiheiden ja ohjeaikojen mukaan, silloin hänen suoritusasteensa on 100 %. Asentaja tarvitsee usein enemmän aikaa auton korjaamiseen tai johonkin muuhun työhön, jolloin hänen suoritusasteensa heikkenee. Asentaja ei tällöin käytä työaikaansa tehokkaasti hyödyksi ja korjaamo ei saa parasta mahdollista tuottavuutta asentajan työstä.

Tuottavuus tarkoittaa, kuinka paljon työntekijän läsnäoloajasta käytetään tuottavaan työhön. Yksinään tuottavuus kertoo, kuinka paljon työntekijät ovat tehneet tuottavaa työtä.

3.4.3 Reklamaatiot

Reklamointi tarkoittaa valituksen tekemistä kirjallisesti tai suullisesti. Asiakkaiden tekemistä reklamoinneista on korjaamolle paljon haittaa. Korjaamo menettää paljon aikaa ja rahaa, jos reklamointi johtaa ylimääräisiin korjaustoimenpiteisiin. Toiseksi korjaamon imago kärsii asiakkaiden kertoessa korjaamon huonosta palvelusta muille

ihmisille. Usein reklaamoitava virhe ei ole suuri, mutta niihin käytettävä aika on kallista ja turhaa. Käytetty ylimääräinen aika on pois korjaamon tuloksesta.

3.4.4 Asiakastyytyväisyys ja imago

Asiakastyytyväisyys tarkoittaa asiakkaan odotusten täytymistä. Tyytyväinen asiakas suosittelee helpommin ystäville, perheelle ja kavereilleen ostamaansa tuotetta tai palvelua ja ostaa todennäköisemmin samaa tuotetta tai palvelua uudestaan. Asiakastyytyväisyys itsessään ei kuitenkaan aina takaa asiakasuskollisuutta tai asiakkaan suosittelemista muille. Imago tarkoittaa yrityksen itsestään antamaa kuvaa tai vaikutelmaa, johon voidaan liittää joitakin ennakko-odotuksia kuten esimerkiksi korkea laatu.

Asiakastyytyväisyyden ja korjaamon imagon kannalta on varmistettava, että huollon laatutaso on jatkuvasti mahdollisimman korkea ja toiminta taloudellisesti tuottavaa. Korjaamon toiminnan laatu täytyy olla kohdallaan, jotta merkkiuskolliset asiakkaat pysyisivät ja saataisiin uusia asiakas-suhteita. Tulosten on oltava kohdallaan, jotta korjaamon liiketoiminta säilyy elinvoimaisena myös silloin, kun automyynti on laskussa. Korjaamon asiakastyytyväisyyden ja imagon ylläpitäminen vaatii päivittäistä 100 % panostusta tehtyyn työhön ja sen laatutasoon. Tähän vaikuttavat kaikki korjaamon työntekijät.

4 ONGELMAKOHTIEN KEHITYS- / TEHOSTUSEHDOTUKSET

Tässä osiossa käsitellään Autotalo Laakkosen henkilöautokorjaamon ongelmakohtia ja ratkaisuehdotuksia. Nämä ehdotukset perustuvat omiin ideoihini ja korjaamon työntekijöiden haastatteluihin sekä heidän mielipiteisiinsä.

4.1 Motivointi

Asentajille tekemässäni haastattelussa selvisi, että heidän motivaationsa on kohtuullisen hyvä päivittäisessä työssä, mutta työnjohto ei kuitenkaan motivoi heitä tarpeeksi. Ongelmaksi muodostuu motivaatio työhön, jota heidän pitäisi tehdä tehokkaasti, tuottavasti ja huolellisesti. Asentajan täytyy olla myös tyytyväinen työhönsä, mutta tyytyväisyys ei ole motivointia. Tyytyväinen työntekijä viihtyy työpaikalla, mutta hän ei välttämättä panosta työhönsä vapaaehtoisesti. Esim. asentajalla on yksinkertainen polttimon vaihto autoon. Hän vaihtaa polttimon, mutta ei tarkasta ja säädä korkeutta, koska työmääräyksessä ei lue kuin polttimon vaihto. Työmääräyksessä pitäisi lukea polttimon vaihto ja säätö. Asentaja ei tee näin, koska ylimääräisestä työstä hänelle ei makseta. Tämä näkyy korjaamon asiakastyytyväisyydessä. Esim. asiakas vie huollon jälkeen auton katsastukseen ja sieltä seuraa hylkäys tai huomautus edellä mainitusta tilanteesta johtuen. Motivaatioon yrityksessä kannattaa panostaa, koska siitä saatava hyöty on huomattavasti suurempi.

Havaitsemani suurin ongelma on kiitoksen ja positiivisen palautteen jättämättömyys työnjohtajilta. Asentajat kokevat, että työnjohtajat eivät arvosta heidän työtään ja vähättelevät sitä. Hyvästä työstä ei tule juuri lainkaan hyvää palautetta tai kiitosta. Motivaation parantamiseen löytyy paljon erilaisia tapoja, mutta yleisimpiä ovat urapalkka, tulospalkkio, monipuolisempi työ ja positiivinen palaute. Haastattelussa 100 % asentajista mainitsi isomman palkan lisäävän heidän motivaatiota työhönsä.

4.2 Työmääräysten parantaminen

Työmääräysten tekeminen on korjaamoprosessin tärkeimpiä työvaiheita koko ydinprosessissa, siksi niiden kehittämiseen ja parantamiseen olisi syytä keskittyä toiminnan parantamiseksi. Haastattelussa oli asentajien mielipiteissä paljon eroavaisuuksia, sillä toisten mielestä työmääräykset olivat kunnossa ja toisten mielestä niissä olisi paljon parantamisen varaa. Mielipiteisiin vaikuttavat asentajan ikä ja työvuodet korjaamossa. Vanhempien ja pisimpään työssä olleiden asentajien mielestä ne olivat kunnossa, mutta nuorempien ja vähemmän aikaa olleiden asentajien mielestä

niissä olisi parantamisen varaa. Tämä johtuu siitä, että vanhemmat asentajat tietävät talon tavat ja heillä on tietotaitoa sekä rutiinia katsoa tilannetta eteenpäin.

Autot kuitenkin kehittyvät jatkuvasti. Valmistajalta tulee uusia toimintatapoja, jolloin tällainen tieto pitäisi tuoda työmääräyksessä asentajan tietoon. Työnjohtajan täytyisi sisällyttää työmääräykseen kaikki tarvittava tieto korjaukseen tai huoltoon liittyvistä asioista, sillä se on hänen työtään. Asentajat joutuvat tekemään työnjohtajien töitä, eli tarkentamaan ko. työhön liittyviä asioita.. Esimerkiksi työmääräyksessä lukee pelkkä määräaikaishuolto, mutta ei ole selvitetty kuuluuko siihen kampanjatöitä. Asentajalta kuluu ylimääräistä työaikaä tämän tiedon etsimiseen ja hän turhautuu tehdessään työtä, josta hänelle ei makseta. Haastattelussa asentajat halusivat myös, että he saisivat selvät kirjoitustilat leimauksille.

Työmääräyksen vikadiagnoosit ovat joskus puutteellisia tai jopa vääriä. Yleisimpiä syitä siihen ovat liian hätäisesti tehdyt diagnoosit asiakkaan kanssa ja työnjohtajan vähäinen tekniikan tuntemus. Asiakas ei välttämättä tiedä autoista mitään ja silloin hänen tietonsa viasta saattaa olla väärä tai harhaanjohtava. Työnjohtajan tehtävä on selvittää autossa oleva vika sekä sen aiheuttaja. Parhaiten se saadaan selville menemällä koeajolle tai auton viereen toteamaan vikadiagnoosi. Työnjohtajan ammattitaitoa tulisi pitää ajan tasalla, sillä se parantaa hänen ja asentajan työn laatua. Siksi työnjohtajia tulisi kouluttaa auton uusimpiin tekniikoihin samoin kuin asentajia.

4.3 Koulutus

Autojen jatkuva kehittyminen tarvitsee myös työntekijöiden jatkuvaa koulusta, jotta he pystyvät tekemään työnsä huolellisesti ja laadukkaasti.

4.3.1 Asentajat

Asentajien mielestä heillä ei ole tarpeeksi koulutusta tekniikan jatkuvasti uudistuessa. Kuviossa 1 on esitetty haastattelun tulokset asentajien mielipiteistä ja koulutuksen määrästä Laakkosella. Koulutus on tärkeää koko korjaamolle ja asentajille, koska siitä hyötyvät molemmat. Koulutuspäivistä aiheutuvista poissaoloista ei tarvitse välittää, sillä korjaamo hyötyy niistä ajan mittaan. Tarvitsee vain valita oikeat työntekijät

osallistumaan oikeaan aikaan oikeanlaiseen koulutukseen. Koulutus antaa asentajille motivaatiota ja ammatillista tietotaitoa tehdä monipuolisempaa työtä korjaamossa. Asentajan ongelmaksi muodostuu ajan myötä yksipuolinen ja tylsä työ. Motivaatio ja kiinnostus työntekoon vähenee, jolloin virheen mahdollisuus kasvaa. Tästä tulee väistämättä uusintakäyntejä ja reklamaatioita asiakkailta, jolloin korjaamon tulos heikkenee.



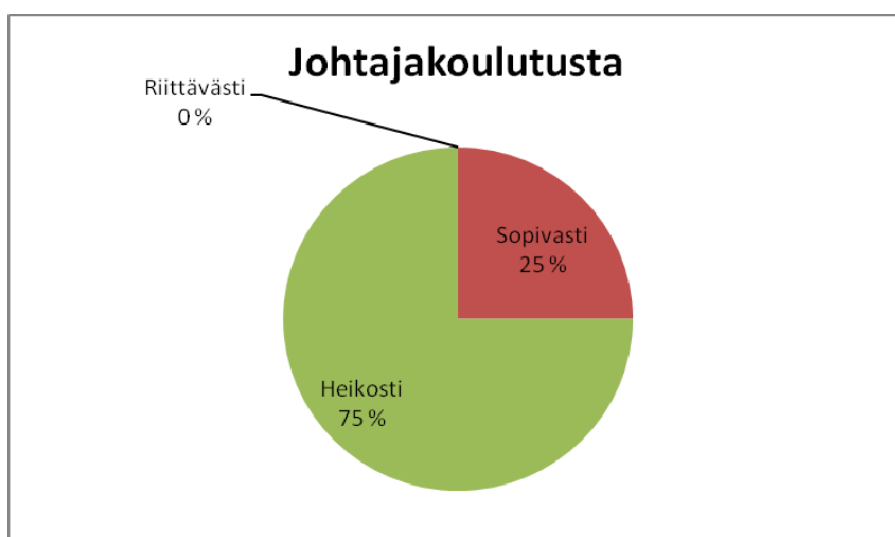
Kuvio 1. Asentajien mielipide koulutuksen määrästä.

4.3.2 Esimieskoulutus työnjohtajille

Työnjohtajilla on suuri vastuu alaisistaan, sillä he vaikuttavat alaisena päivittäisiin työtehtäviin, motivaatioon ja työn tulokseen. Johtajan tyyli on jaoteltu kahteen johtamisominaisuuteen: tehtäväkeskeiseen ja ihmissuhdekeskeiseen. Tehtäväkeskeinen tarkoittaa keskittymistä asioihin, tekniikkaan ja tehtäviin. Ihmissuhdekeskeinen tarkoittaa keskittymistä ihmisiin, heidän motivaatioonsa, tiedonsaantiin ja tiedonkulkuun, oppimiseen, palkitsemiseen sekä tukemiseen. Kolmas tärkeä johtajaominaisuus on aktiivisuuden taso: johtaja voi olla aktiivinen ja aloitteellinen tai passiivinen. Johtajan passiivisuus lisää alaisten itsenäisen päätöksen teon mahdollisuutta, kun aktiivisuus vähentää sitä. Tällöin alaisille jää vain tottelemisen vaihtoehto.

Työnjohtajien haastattelussa selvisi kuvio 2, että heillä ei ole paljoa esimieskoulutusta ja kokemusta. Tämä näkyi myös asentajien mielipiteistä työnjohtajia kohtaan. Työnjohtajat eivät arvosta asentajien työtä vaan keskittyvät liikaa omaan työhönsä, josta voi päätellä heidän olevan liian tehtäväkeskeisiä ja passiivisia. Passiivisuus siirtää päätöksentekoa ja työtehtäviä asentajille. Tämä johtaa asentajien motivaation ja tyytyväisyyden alenemiseen.

Tällainen johtaminen heijastuu korjaamon tiedonkulkuun, jossa on myös huomattavia ongelmia. Ehdottaisin työnjohtajille esimieskoulutuskursseja, jossa he pääsevät näkemään erilaisia johtamistyyliä. Kurssit auttavat työnjohtajaa tiedostamaan oman johtamistyylinsä, jolloin he voivat parantaa ja kehittää omaa johtamistaan.



Kuvio 2. Työnjohtajien koulutuksen määrä.

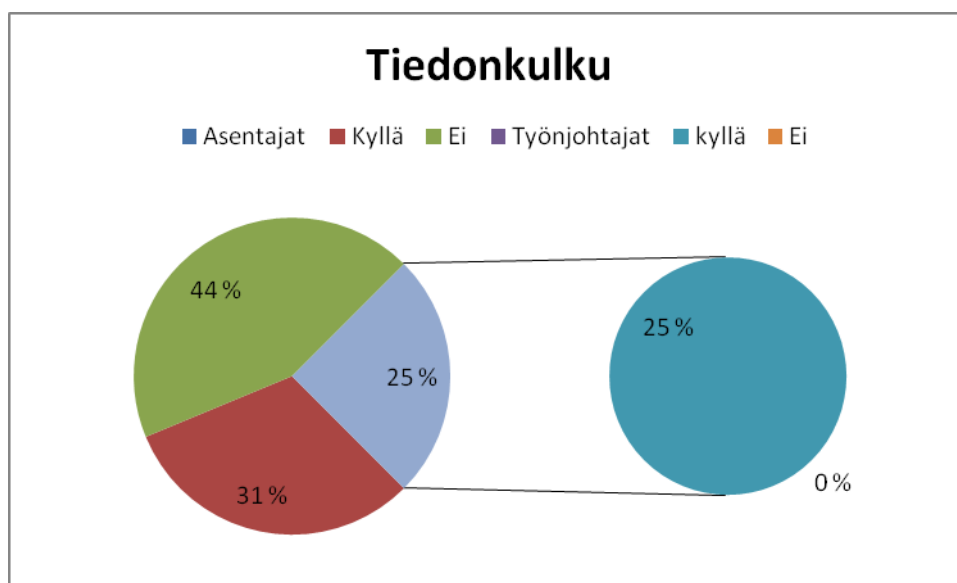
4.4 Tiedonkulku

Tiedonkulku korjaamossa on tärkeää työn joustavan sujumisen kannalta. Haastattelussa ilmeni ristiriitaisia mielipiteitä asentajien ja työnjohtajien välillä tiedonkulusta, kuvio 3. Suurin osa asentajista oli sitä mieltä, että tieto ei kulje kaikille tarpeeksi hyvin, vaan se kuullaan huhupuheina.

Työnjohtajien mielestä tieto kulkee hyvin korjaamossa, mutta kuitenkin työnjohtajat tietävät huonosti päivittäisistä tapahtumista. Tällä hetkellä korjaamon puolella on yksi

hallityönjohtaja, joka pääosin hoitaa kaiken tiedonkulun työnjohdon ja asentajien välillä.

Tiedonkulun parantamiseksi ehdottaisin yhteisiä kokouksia lisää. Esimerkiksi päivän päätteksi kerättäisiin kaikki asentajat yhteen, jossa kerrottaisiin päivän tärkeistä tiedoista ja tapahtumista.



Kuvio 3. Korjaamon tiedonkulku. Iso pallo koko korjaamon mielipide ja pieni pallo työnjohtajien.

4.5 Työnjohdon toiminnan organisointi

4.5.1 Tiimijako

Tiimijaon ajatuksena on jakaa asentajat työnjohtajien kesken. Tällaista toimintatapaa on aikaisemminkin kokeiltu Laakkosella, mutta se ei ole syystä tai toisesta toiminut. Haastattelussa enemmistö asentajista ja työnjohtajista oli tiimijakoa vastaan. Nykyisin korjaamon puolella toimii yksi hallityönjohtaja, johon ollaan tyytyväisiä. Havaitsin kuitenkin nykyisessä toimintatavassa ongelmia, jotka vaikuttavat korjaamon muuhun toimintaa. Seuraavissa taulukoissa 7 ja 8 käsitellään hallityönjohtajan ja tiimijaon hyviä ja huonoja puolia.

Taulukko 7. Hallityönjohtajan hyvät ja huonot puolet

Plussat	Miinukset
Selkeä ylläpitää, kun hallityönjohtaja jakaa työt asentajille.	Suuri työ yhdelle ihmiselle seurata kaikkia asentajia.
Työnjohtajat voivat keskittyä paremmin asiakkaisiin ja omaan työhönsä, kuten työmääräysten tekemiseen.	Tiedonkulun mahdollinen katkeaminen.
	Työnjohtajat eristäytyvät asentajista ja korjaamon toiminnasta.
	Hallityönjohtaja ei voi hoitaa kerralla kuin yhtä asiaa.

Taulukko 8. Tiimijaon hyvät ja huonot puolet

Plussat	Miinukset
Tiimihenkisyys parantaa tulosta.	Menee helposti sekaisin työnjohtajan poissa ollessa.
Työnjohtajat pysyvät paremmin tietoisina korjaamon ja asentajien päivittäisistä töistä.	Kerran on jo kokeiltu ja lopetettu.
Tiedonkulku parempaa.	
Työt pysyvät paremmin järjestyksessä.	
Laskutus tarkempaa, koska työnjohtaja voi keskittyä tiettyihin asentajiin.	
Ajanvaraus tarkempaa, koska työnjohtaja tuntee asentajat paremmin.	

Ehdotuksena olisi kehittää hallityönjohdon parantamista, koska tiimijakoa on jo aikaisemmin kokeiltu ja todettu huonoksi. Tätä ei ole syytä enää kokeilla, sillä työntekijät kokivat sen huonoksi ja eivät jaksaa uskoa sen toimintaan jatkossakaan.

Hallityönjohtajalla on liikaa työtä tehtävänä. Ehdottaisin, että hallityönjohtajan tehtäviä jaettaisiin työnjohtajille kierrättäen, jolloin työtehokkuutta saataisiin lisättyä. Työnjohtajat saisivat samalla paremman kuvan korjaamon ja asentajien työstä päivän mittaan.

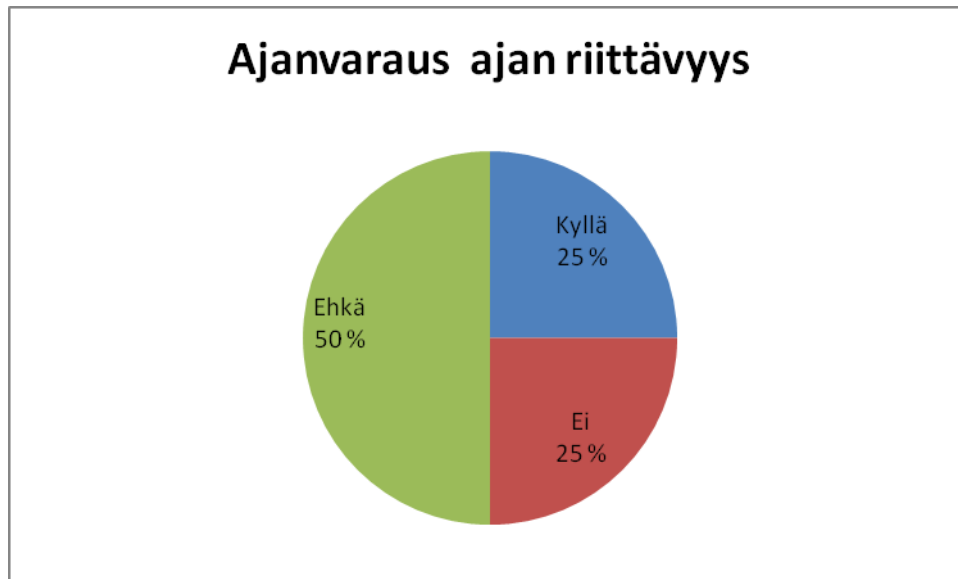
4.5.2 Ajanvaraustöiden organisointi

Ajanvaraustöihin olisi syytä kiinnittää parempaa huomiota. Aiemmin taulukossa 5 on esitetty ne tekijät, joilla työnjohtaja arvioi huoltoihin ja korjauksiin tarvittavan ajan. Asentajien haastattelussa selvisi, että heidän mielestään huoltoihin ja korjauksiin ei aina varata tarpeeksi aikaa, kuvio 4.

Työnjohtajalla ei välttämättä ole riittävästi asentajakokemusta, jolloin hänen on vaikea hahmottaa tiettyyn korjaukseen tai huoltoon menevä aika. Tämä johtaa siihen, että työnjohtaja ei osaa varata ja suunnitella asentajan työaikaa riittävän tehokkaaksi. Useimmiten huoltoaika ei riitä ja työ myöhästyy sovitusta ajasta tai varataan liikaa aikaa, jolloin asentajan tehokasta työaikaa menee hukkaan. Liian lyhyeksi varatussa ajassa tulee kiire, jolloin huolimattomuusvirheiden määrä kasvaa. Lisäksi autoa ei aina saada valmiiksi asiakkaalle, mistä seuraa korjaamolle reklamointeja, uusintakäyntejä ja korjaamon laskuun tehtäviä töitä.

Paras tapa parantaa ja tehostaa työntekijöiden työskentelyä ovat kehityskeskustelut ja kokoukset, joissa asentajat ja työnjohtajat pääsevät kuulemaan toisiaan niin hyvässä kuin pahassakin. Tällä tavoin molemmat osapuolet voivat tuoda omat mielipiteet esiin kehittääkseen korjaamon toimintaa. Samalla työnjohtajat saavat paremman kuvan asentajista ja heidän työskentelyyn tarvittavista ajoista. Kehityskeskustelu tulisi pitää vähintään kerran vuodessa, mutta vuodessa ehtii kertyä paljon asiaa, mille ei voida välttämättä tehdä enää mitään. Kehityskeskustelun maksimaalinen hyöty saataisiin, mikäli niitä pidettäisiin vuosineljänneksittäin, eli 4 kertaa vuodessa. Tällöin ongelmakohtiin voidaan vaikuttaa välittömästi, koska ongelma-asiat ovat vielä tuoreessa muistissa.

Huoltoajan riittävyyteen olisi hyvä varata aina pieni marginaali ajanvarauksessa, koska työt kuitenkin kestävät usein ennakoitua pitempään. Puolentunnin marginaali antaisi asentajalle ja työnjohtajalle työrauhan tehdä työ huolella loppuun asti ja tätä marginaalia voitaisiin käyttää tiettyinä vuodenaikoina hyödyksi ylimääräisiin töihin.



Kuvio 4. Asentajien mielipide heille varatusta työajan riittävydestä.

4.5.3 Ylimääräisten töiden organisointi

Ylimääräisiä töitä tulee korjaamolle päivittäin jonkin verran vuodenajasta riippuen. Etenkin kylminä pakkaskausina autoihin tulee paljon välitöntä korjausta vaativia vikoja. Ylimääräiset työt sekoittavat asentajan normaaleja ajanvaraustöitä, mikäli ne tuodaan hänelle kesken toisen työn. Pahimmassa tapauksessa asentajalla on ajanvaraustyön lisäksi kaksi ylimääräistä työtä odottamassa. Haastattelussa selvisi, että asentajille tuodaan liikaa ylimääräisiä töitä, kuvio 5 ja heitä painostetaan tuottavuuteen.

Ajanvarauksessa annettu puolen tunnin marginaali voidaan käyttää hyödyksi, mikäli asentajan työ valmistuu ajallaan. Varsinkin talviaikoina kylmimpiin pakkaskausiin voidaan varautua esim. varaamalla ja ennakoimalla asentajille enemmän aikaa normaaleihin töihin. Tällöin he voivat käyttää ylimääräisen ajan tehokkaasti ylimääräisiin töihin.



Kuvio 5. Asentajien mielipide ylimääräisien töiden määrään.

4.6 Työkalujen etsiminen

Asentajien päivittäinen työkalujen ja testereiden etsiminen vie paljon työaika. Usein työkalut ovat kaikki käytössä tai hukassa. Asentajien mielestä työkaluja ei ole tarpeeksi, koska turhauttava työkalujen etsiminen ympäri korjaamoa hidastaa työn tekoa. Erikoistyökalut ovat Autotalo Laakkosella omassa tilassa, jotka ovat merkittynä seinään omalla numerolla ja kuvalla. Jokaisella asentajalla on kaksi henkilökohtaista polettia, joita heidän tulisi käyttää erikoistyökaluja hakiessa. Lisäksi jokainen erikoistyökalu on maalattu eriväriseksi, jotta se löytyisi korjaamosta helpommin muiden työkalujen seasta.

Erikoistyökalujen polettijärjestelmä ei ole toiminut asentajien haluttomuuden ja laiskuuden takia. Tähän ei auta muu kuin tarkempi seuranta ja kovemmat sanktiot. Testereitä ja muita korjaamolaitteita on rajallinen määrä ja niitä tarvittaisiin lisää, mutta nämä laitteet ovat kalliita saatavaan hyötyyn nähden. Tämän takia ylimääräisten työkalujen hankkiminen korjaamolla ei ole kannattavaa.

4.7 Tupakointi

Tupakointi on aina pois asentajien työajasta. Lisäksi se on epäterveellistä ja lisää usein sairaspäivien määrää. Laakkosen asentajista yli puolet ovat tupakoitsijoita ja he tupakoivat keskimäärin 8 kertaa päivässä, jolloin yksi tupakkatauko kestää noin 4-8 min. Näin ollen työpäivän aikana tupakointiin kuluu noin 32 - 64 min tehokasta työaika. Tämä aika on korjaamon tuloksesta pois. Lisäksi se ei ole reilua tupakoimattomia kohtaan, jotka tekevät noin tunnin verran tupakoivien töistä.

Ongelman ratkaisemiseksi tupakointia on rajoitettava tai kannustettava lopettamaan, sillä se toisi korjaamolle parempaa tulosta tulevaisuudessa. Korjaamo voisi rajoittaa tupakoivien asentajien tupakointiaikaa niiden omasta tauoistaan, jolloin he leimaisivat itsensä tupakalle. Eli asentaja saa käydä tupakalla, mutta hänen pitää varata siihen aikaa ruoka- tai kahvitauoltaan. Yritys voi kannustaa työntekijöitään lopettamaan tupakoimisen hankkimalla heille erilaisia tupakoinnin vieroituslääkkeitä, kuten nikotiinipurkkaa tai -laastareita.

4.8 Työajan tehostaminen

Asentajille tehostettu työaika tarkoittaa, että työaika porrastettaisiin. Näin saataisiin karsittua pois tehottomia työtunteja, joita yleensä tulee aamuisin ja loppupäivästä. Lisäksi työpäivää saadaan pidennettyä asiakasystävällisemmäksi, koska moni asiakas pääsee töistä vasta neljän jälkeen.

Työajat voitaisiin vuorotella ilta- ja aamuvuoroihin. Näin asentajat voivat myös sopia muita menoja paremmin. Korjaamo hyötyisi tällaisesta työajasta paremmin, koska silloin saataisiin kaikki työntekijät tehokkaaseen työhön ja asiakkaat tyytyväisemmiksi aukioloaikoista. Asentajien määrää eri vuoroissa voidaan vaihdella kausiluontoisesti, jolloin työtehokkuutta voidaan maksimoida tilanteiden tai kauden mukaan. Esimerkiksi erittäin hiljaisena aikana työjako voisi olla 50 / 50 % tai vähemmän kiireisenä 70 / 30 %. Vuoroviikkoja ei tämänkaltaisessa toimintatavassa harjoittaa, koska seuraavalla viikolla olisi alimiehitys aamusta. Seuraavassa taulukossa 9 ja 10 käydään läpi prosentuaalisesti tehostetun työajan ja normaalin työajan eroja työtehokkuudessa.

Taulukko 9. Tehostettu työaika. Suluissa työaika!

Työaika	8-9	9-16	16-17
Asentajat	Aamu (8-16)	Kaikki	Ilta (9-17)
Työtehokkuus	100 %	95 - 100 %	90 - 100 %

Taulukko 10. Normaali työaika

Työaika	8 - 9	9 - 15	15 - 16
Asentajat	Kaikki	Kaikki	Kaikki
Työtehokkuus	70 – 95 %	95 -100 %	50 – 80 %

4.9 Palautelaatikko

Palautelaatikon idea on kuunnella työntekijöitä ja kehittää yritystoimintaa. Työntekijät voivat jättää palautelaatikkoon ideoita paremmasta toiminnasta tai huomautuksia jostakin toiminnan osa-alueesta, jotka tarvitsevat parannusta. Idea parannuksesta tai moitteesta saattaa nopeasti unohtua, jollei sitä kirjoiteta heti muistiin. Tällöin asiasta saavat muutkin tietoa ja tiedonkulku paranee. Palautteet käydään läpi yhteisissä kokouksissa, joissa niistä voidaan keskustella ja kehittää parempaa toimintaa korjaamolle. Palautelaatikon käyttöä voidaan motivoida hyödyntämään, mikäli aktiivinen työntekijä ideoi kehittäviä parannuksia tai huomautuksia yrityksen toiminnasta. Silloin häntä voidaan palkita rahallisesti tai antamalla ylimääräisiä lomia. Lisäksi tuottavasta ideasta työntekijä voidaan palkita tuottavan hyödyn määräinen suhteellinen palkkio. Tällainen toiminta yrityksessä lisää työntekijöiden motivaatiota, kun he voivat vaikuttaa yrityksen asioihin ja toimintaan.

Taulukko 11. Kehitysehdotukset lyhyesti

Kehityskohde:	Kehitysehdotus:	Saatava hyöty:
Työmääräysten parantaminen	Työnjohtajien teknisen koulutuksen lisääminen	Vikadiagnooseista saadaan tarkempia.
Koulutus	Lisääminen	Mahdollistaa asentajille monipuolisempaa työtä ja motivoi heitä. Esimieskoulutus parantaa työnjohtajien työtä tehokkaammaksi.
Tiedonkulku	Yhteiset kokoukset ja kehityskeskustelut	Molemmat osapuolet pääset kuulemaan toisiaan ja ratkaisemaan ongelmat yhdessä.
Työjohdon toiminnan organisointi	Hallityönjohtajalle apulainen Kehityskeskustelut Marginaali ajanvaraukseen	Työnjohtajan kierrättäminen antaa parempaa näkemystä korjaamon päivittäisestä toiminnasta ja korjauksiin menevästä ajasta. Marginaaliaikaa voitaisiin käyttää ylimääräistäten töiden tekemiseen.
Työkalujen etsiminen	Lisääminen	Työkalujen etsimiseen ei mene turhaa työaikaa.
Tupakointi	Rajoittaminen	Asentajien tupakoimiseen menevä aika saataisiin tuottavaksi työksi.
Työajan tehostaminen	Aamu ja iltaryhmät	Työtehokkuus saataisiin kokopäiväksi kaikille työntekijöille ja aukioloaikaa pidennettyä asiakasystävällisemmäksi.
Palautelaatikko	Palautelaatikko	Työntekijöitä saatavat risut ja ruusut toiminnan kehittämiseksi ja tiedonkulun parantamiseksi.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli antaa kattava kokonaiskuva huollon ydinprosesseista ja sen tämänhetkistä ongelmista sekä samalla kehittää henkilöautokorjaamon toimintatapoja. Työ antaa korjaamolle kattavan tiedon siellä olevista ongelmista ja valmiuden kehittää toimintaa ongelmien tunnistamiseksi ja vähentämiseksi. Suurin osa korjaamon ongelmista on henkilökunnan tiedossa, mutta haastattelututkimuksessa ilmeni ristiriitaisia tietoja korjaamon ongelmista asentajien ja työnjohtajien välillä. Suurimmat ongelmat aiheuttaa huono tiedon kulku ja suuri kuilu asentajien ja työnjohdon välillä. Näihin ongelmiin paneutumalla voidaan korjaamon toimintaa ja työilmapiiriä parantaa huomattavasti.

Työharjoittelun aikana huomasin selviä ongelmakohtia korjaamon toiminnassa. Haastattelun yhteydessä sain työntekijöiltä kehitettäviä asioita ja ideoita niiden ratkaisemiseksi. Työ osoittautui haastavaksi, koska korjaamon huoltoprosesseja on tutkittu usein. Uusien merkittävien uudistuksien kehittäminen oli vaikeaa.

Työn kehitysehdotukset ovat mielestäni korjaamon kannalta optimaalisia, sillä niiden toteuttamiseen ei vaadita suuria muutoksia. Kehitetyt uudistukset ovat suoraa valmiita käyttöön otettaviksi ja niitä voidaan käyttää yhä uudelleen pohjana autokorjaamon ydinprosessin kehittämisessä.

LÄHTEET

Yrjölä, Eila 2006. Konserni info

Autotalo Laakkosen henkilökunta haastattelut 23.3.2010. Autotalo Laakkonen Tampere

Prosessit ja toimintatavat käsikirja. 2008. Audi top service

Työtilauksen muuttaminen ja lisätyöt. Moottoriajoneuvojen ja niiden osien korjausehdot [online] [viitattu 18.5.2010] <http://personal.inet.fi/yritys/mikkoy/aune.html>